

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan perhatian) terhadap kepuasan pelanggan Rumah Hijau IMC. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan mengambil sample sebanyak 36 orang dari total populasi sebanyak 40 pelanggan. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah dengan menyebarkan kuesioner, melakukan wawancara dan observasi. Skala likert digunakan sebagai skala pengukuran data dengan kontinum tinggi-rendah. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas Bukti Fisik, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, dan Perhatian secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Di mana persamaan regresi $Y = 0,500 + 0,786 X$. Dari data hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan dinilai tinggi pada indikator bukti fisik sebesar 38.9%, keandalan 69.4%, tanggapan 47.2%, jaminan 63.9%, dan pada indikator perhatian sebesar 36.1%. Sebesar 52.8% pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan AE Rumah Hijau IMC. Melalui uji t dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,392 atau 39,2%. Besar pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan *Account Executive* Rumah Hijau IMC terhadap kepuasan pelanggan adalah 74%, dan sisanya 26% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel kualitas pelayanan

Kata kunci : Kualitas pelayanan, *account executive*, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research aims to determine whether there is a significant effect between the variables of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) to satisfaction of Rumah Hijau IMC customer. The method used in this research is a quantitative method by taking samples of 36 people from a total population of 40 customers. The technique of data collection used was to distribute questionnaires, interviews and observations. Likert scale is used to measuring data with high-low continuum. The method of analysis used is simple linear regression. The research results showed that the quality of service consisting of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy together have a positive influence on customer satisfaction. Where the regression equation is $Y = 0,500 + 0,786 X$. From the research data, the variable quality of service is priced higher on indicators of physical tangible by 38,9%, 69,4% reliability, responsiveness 47,2%, 63,9% assurance, and the indicator empathy at 36,1%. 52,8% of customers were satisfied with the quality of service provided by AE Rumah Hijau IMC. Through t-test can be seen that service quality has a significant impact on customer satisfaction with the level of significance of 0,392 or 39.2%. The influence of service quality Account Executive Rumah Hijau IMC to customer satisfaction is 74%, and the rest 26% is influenced by other factors beyond the variable quality of service

Keywords : quality of service, account executive, customer satisfaction